



GÖTEBORGS UNIVERSITET

# Konflikthantering

– Enkätundersökning, hur sju lärare förhåller sig till konflikthantering

Johanna Persson

Kurs: LAU 390

Examensarbete, 15 hp lärarprogrammet

Kultur och språk för tidigare åldrar 60 hp

Handledare: Arja Kostainen och Ulla Berglindh

Examinator: Ingemar Gerrbo

Rapportnummer: Ht13-2910-10

# Abstract

## Examensarbete inom lärarprogramet LPO1

**Titel:** Konflikthantering-enkätundersökning, hur sju lärare förhåller sig till konflikthantering

**Författare:** Johanna Persson

**Termin och år:** Vårtermin 2014

**Kursansvarig institution:** Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap

**Handledare:** Arja Kostiaainen och Ulla Berglindh

**Examinator:** Ingemar Gerrbo

**Rapportnummer:** Ht13-2910-101

**Nyckelord:** Konflikthantering, Skolmedling, Lärares förhållningssätt till konflikt,

## Sammanfattning

Studiens problemområde handlar om konflikthantering och är en undersökning som behandlar hur sju lärare förhåller sig till fenomenet ute på fältet. Urval av ämnet konflikthantering valdes eftersom det ses en relevant för läraryrket, med anknytning till tidigare erfarenheter från den verksamhetsförlagda utbildningen och tomrummet i teoretiska kunskaper i hur lärare skall hantera konflikter i utbildningen. Syftet med studien är att ta reda på om det används några eventuella konfliktmodeller i skolan utifrån lärares uppfattningar och beskrivningar om hur de hanterar konflikter. Studiens tillvägagångssätt att samla material på är den kvalitativa ansatsen enkätundersökning. Fem grundskolor i Västra Götaland kontaktades genom email, lärarnas skriftliga svar kommer att diskuteras utifrån tidigare forskning.

Det är mycket uppseendeväckande hur lärare ser på konflikter rent teoretiskt på fältet, det var enbart en lärare i enkätundersökningen som namngav någon konfliktmodell vid hantering av konflikter. Lärarnas tillvägagångssätt vid hantering av konflikt var att låta eleven sitta utanför klassrummet och jobba med uppsikt, sitta vid bänken och jobba enskilt, samtal med rektorn och föräldrarna. Det vill säga lärarna disciplinerade eleverna när de betedde sig på ett oacceptabelt sätt vilket känns som ett gammalmodigt sätt att hantera konflikter på.

Forskaren Jordan Cohen lyfter fram, beroende på hur konflikten hanteras avgör om den blir destruktiv eller konstruktiv. Konflikter är en naturlig del av livet och framförallt livet i skolan. Konflikter är hjälpmedel för förändring, utveckling och reformering av den sociala ordningen. Därmed belystes det en motsättning mellan lärarnas förhållningssätt till teoretikern Jordan Cohen vilket ger en didaktisk konsekvens för läraryrket framförallt då det även visades tomrum på fältet i de teoretiska kunskaper i konflikthantering som till exempel skolmedling eller konfliktmodeller.

# Förord

Innan studien reflekterade jag kring vad jag skulle skriva om, med utgångspunkt från lärarutbildningens teoretiska och praktiska erfarenheter fann jag tomrum i hur jag skall hantera konflikter på fältet. Under handledningen kom jag vi fram till hur studien skulle gå tillväga då tid och rum var viktiga aspekter eftersom jag skriver enskilt. Under studiens gång har jag lärt mig konsten att föra ett konstruktivt samtal, konfliktmodellers och skolmedlingens positiva effekter i praktiken och hur dessa kunskaper ger elever trygghet och trivsel. Detta är något som jag kommer att använda på mina framtida arbetsplatser.

Jag vill passa på att tacka Arja Kostiaainen som gav mig inspiration och feedback i ämnet konflikthantering och Ulla Berglindh som i slutskedet av arbetet kom med förslag om fler intressanta teoretiker att använda mig av.

# Innehåll

## Abstract innehåll

<b>1. Inledning.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Litteraturgenomgång.....</b>	<b>2</b>
2:1 Konfliktdefinitioner.....	2
2:2 Skolans uppdrag och skolans arbete.....	3
2:3 Kommunikation.....	4
2:4 Konfliktkunskap.....	5
2:5 Konsten att föra ett konstruktivt samtal.....	7
2:6 Modeller.....	8
2:7 Skolmedling.....	9
2:8 Summering.....	11
<b>3. Syfte/frågeställningar.....</b>	<b>11</b>
<b>4. Metod.....</b>	<b>12</b>
4:1 Kvalitativ ansats.....	12
4:2 Urval av respondenter.....	12
4:3 Etisk hänsyn.....	12
4:4 Databearbetning.....	13
4:5 Reliabilitet och validitet.....	13
4:6 Enkätundersökning .....	14
4:7 Genomförandet.....	14
<b>5. Resultat.....</b>	<b>15</b>
5:1 Hur definierar lärare konflikter.....	15
5:2 Hur ingriper lärare vid konflikter.....	16
5:3 Hur förebygger lärare konflikter.....	17
<b>6. Diskussion.....</b>	<b>20</b>
6:1 Metoddiskussion.....	20
6:2 Resultatdiskussion.....	20
6:3 Studiens slutsatser.....	24
<b>7. Vidare forskning.....</b>	<b>25</b>
<b>8. Referenser.....</b>	<b>26</b>

Bilaga 1: Email till rektorer.....	28
Bilaga 2: Enkätundersökningen.....	29
Bilaga 3: Följdfrågor till lärarna.....	33
Bilaga 4: Presentation av informanter.....	34

# 1. Inledning

Under det senaste året har jag reflekterat kring ett relevant ämne att fördjupa mig i som jag upplevt att det varit brist på i utbildningen och det är konflikthantering. Jag har upplevt att det varit brist på teoretiska kunskaper att applicera på fältet vid konflikter mellan eleverna därmed ser jag det angeläget att göra en dokument analys kring ämnet konflikthantering. Mina praktiska erfarenheter och Skolverkets riktlinjer kommer att bli studiens inspirationskällor och gestalta problemformuleringen.

Studiens ena utgångspunkt är mina praktiska erfarenheter från den verksamhetsförlagda utbildningen, vilket var lärarnas tillvägagångssätt vid konflikthantering. De lät till exempel eleverna gå ut från lektionerna, sitta enskilt och jobba och sitta kvar efter skoltid vid oacceptabelt beteende. Den andra upplevelsen som även kom att bli min inspirationskälla till val av ämne att var när jag hade infört ordningsregler i klassrummen gemensamt med eleverna det innebar också att det fördes en diskurs om hur man skall bete sig mot sina klasskompisar. De två första veckorna var arbetsklimatet i klassrummen lugnare men tredje veckan blev det pratigt och det uppstod verbala och fysiska bråk i klassen igen både på raster och i klassrummen. Jag frågade min handledare om jag fick genomföra diskussioner igen med eleverna kring deras beteenden men hon sa att det inte fanns någon tid till detta. Vilket är en motsättning till skolverket (2010) angående fostrans mål som en del av undervisningen. ”Utbildning och fostran är i djupare mening en fråga om att överföra och utveckla ett kulturarv – värden, traditioner, språk, kunskaper-från en generation till nästa (Skolverket, 2010, s.9)”. Jag ser konflikthantering som ett angeläget ämne att fördjupa mig i efter det att jag iakttagit att eleverna har svårt att uttrycka sina känslor verbalt och detta leder till missförstånd och därmed konflikt. Mina erfarenheter från min verksamhetsförlagda utbildning har sporrat mig att skriva om konflikthantering och områdets relevans för läraryrket med stöd i skolverkets riktlinjer att fostran skall ingå i undervisningen. Även vikten i lärarprofessionen gällande kunskaper i hur man skall gå tillväga vid konflikter. Det har väckts en nyfikenhet i att undersöka om skolor använder sig av eventuella konfliktmodeller och hur lärare hanterar konflikter som uppstår mellan elever men även mellan lärare och elever.

## 2. Litteraturgenomgång

Tidigare forskning kring konflikthantering finns och i litteraturgenomgången kommer först begreppet ”konflikthantering” att definieras. Eftersom begreppet är studiens utgångspunkt är det relevant att definiera vad en konflikt är och vad forskarna tidigare kommit fram till kring ämnet för att sedan väva samman detta till studiens problemområde (Stukát, 2011). Från litteraturen har jag valt ingångar, som syftar till att synliggöra vad skolans uppdrag säger om hur lärare skall hantera konflikter. Avsnittet berör även hur skolinspektionen förhåller sig till konflikter och vad de kommit fram till i sina bedömningar. Skolan utgår från nationella mål och riktlinjer med stöd i forskningsresultat och beprövad erfarenhet vad som anses vara kvalitetsaspekter i skolan.

Friberg och Hakvoort (2012) beskriver kommunikationens röda tråd till missförstånd i konversationen och därmed konflikt. Hon lyfter också fram vilka typer av konflikter det finns och varför konflikter uppstår. I fortsättningen av detta avsnitt tydliggörs faktorer som utvecklar konflikten åt det destruktiva hållet. Vidare förmedlas vilka kunskaper som krävs för att föra ett konstruktivt samtal. Dessutom uppmärksammas konfliktmodellers fördelar att applicera i skolans miljöer. Slutligen kommer kapitlet att referera till *Centrum för konfliktlösning*, ett norskt forum som undervisar i att lösa konflikter, och som lyfter fram grundläggande faktorer i medling som metod.

### 2:1 Konfliktdefinitioner

Konflikt är ett uttryck för att man inte vill samma sak, intressen och behov är olika och kommer därmed i vägen för varandra. Efter individen erfarenheter att hantera konflikten kan det finnas möjligheter till utveckling (Centrum för konfliktlösning, 2000, 14 april). En konflikt är en interaktion mellan minst två personer där den ena parten blockerar den andras önskemål, en persons önskemål är behov som är betydelsefulla som behöver bli tillgodosedda (Jordan 2007, s. 10). En konflikt existerar när aktiviteter är oförenliga med en annan som förhindrar, blockerar, stör eller skadar och gör aktiviteten mindre sannolik eller effektiv (Friberg & Hakvoort, 2012, s. 30-31).

En konflikt kan skapas av och ur människan och för att förstå konflikt, hur de påverkar människan är en förutsättning för att kunna arbeta med dem (Marklund, 2007, s. 55). Ytterligare definition av konflikt ”Konflikt är en process inom eller mellan en eller flera parter som upplever otillfredsställda behov (Marklund, 2007, s. 61)”. En konflikt kan uppstå i enbart en persons behov så kallad ”intrapersonell konflikt” (Marklund, 2007, s. 61). I Websters lexikon online står det att en konflikt kan vara en kamp-strid-fysiskt mellan parter, konkurrerande önskningar och motstridiga behov i idéer eller intressen (Webster Lexikon, 2014, 9 juni). I svenska akademins ordbok står det att en konflikt kan vara ett förhållande av motsättning, strid mellan människor, stater, åsikter, intressen, tankar, slitning, friktion, kollision gällande intresse motsättningar mellan arbetsgivaren och arbetstagaren (Friberg & Hakvoort 2012, s. 29 ).

En konflikt kan delas in i fyra dimensioner 1: Oförenlighet mellan intressen eller ändamål, 2 parternas anspråk kan inte tillgodoses samtidigt, 3 kamp om värderingar och eftersträvan på status, makt och resurser, 4: Övergångsfas i en kamp som eskalerar och lutar åt det destruktiva hållet (Friberg & Hakvoort, 2012, s. 30).

Cohen (2005) lyfter fram att konflikter är medmänskliga och har alltid har en historia, en konflikt är beteenden ur det förflutna, erfarenheter, konversationen och uppfattningsförmågan som griper tag i och fastställs tillsammans (Cohen, 2005, s. 27). En konflikt kan uttryckas direkt fysiskt eller psykiskt varav den psykiska är osynlig. Begreppet konflikt har ingen objektiv definition (Friberg & Hakvoort, 2012, s. 30-31).

Begreppet skolmedling innebär att elever och lärare lär sig konflikthantering genom att träna och samarbeta vilket är grunden för att kunna praktisera medling (Kostiainen, 2012, s. 183). Mer om detta kommer att fördjupas och utvecklas i litteraturgenomgången.

## **2:2 Skolans uppdrag och skolans arbete**

Skolverket (2010) lyfter fram de beteenden som är förbjudna i skolan som till exempel att ingen skall utsättas för diskriminering på grund av kön eller etnisk tillhörighet (Skolverket, 2010, s. 7). Under rubriken skolans uppdrag skall skolan främja förståelse och medmänsklighet för andra människor. Begreppet konflikt lyfter skolverket fram i samband med vad som skall göras om det uppstår konflikter mellan olika aktörer på skolan ” Även personalens egna iakttagelser kan vara underlag i kartläggningen. Personal, på förskolan kan t.ex. notera att det i vissa situationer, exempelvis övergångarna mellan olika aktiviteter, ofta uppstår konflikter (Skolverket, 2012, s. 20).

Skolan skall genomsyras av den svenska demokratiska värdegrunden i interaktionen med eleverna vid diskussioner vid konflikter som kan uppstå mellan olika värden. När konflikter uppstår skall arbetslaget hjälpa eleverna att bearbeta dessa och stimulera samspelet mellan eleverna (Lpfö 98-reviderad, 2010, s. 9). Undervisningen skall utveckla elevernas förmåga att ta ett personligt ansvar. Språk, lärande och identitetsutveckling är förknippade med och utvecklas genom bland annat att samtala (Skolverket, 2010, s. 8-9). Verksamheten skall förhindra kränkningar genom att bland annat förstärka positiva förutsättningar för likabehandling i verksamheten i det främjande arbetet.

Friberg och Hakvoort (2012) lyfter fram att Skolverkets styrdokument inte tar upp konflikter och konflikthantering. Vilket kan vara orsaken till att det inte förts några diskussioner i lednings eller lärares godtycke om begreppet i verksamheten. Följden av det gör det svårt för lärare att hantera konflikter på fältet men det finns olika program som de jobbar utifrån med konflikter i skolan, värdegrundsarbete, livskunskap och i förebyggande antimobbingsinsatser (Friberg & Hakvoort, 2012, s. 28-29). Skolverket (2010) lyfter fram gällande det förebyggande arbetet att man skall fokusera på att minska risken för kränkningar med sikte på att identifiera riskfaktorer om det finns några underliggande problem på enheten om någon beter sig avvikande (Skolverket 2010, s. 10).

När vi berör området om fostransmålen ses som en del av undervisningstiden väver Kostiaainen samman Carlgren, Marton (2002) och Gustavsson (2003:72) gällande fostransmål som en del av undervisningen. Gustavsson lyfter fram att det ingår språk och dialog i bildningsuppdraget och Carlgren och Marton poängterar att det ligger förväntningar på att producera lärande som kan användas i livet. Därmed skall etik och moral kunskaper ingå i undervisningen, Carlgren och Marton definierar kunskap som en relation mellan människan och världen. Det innefattar att det skall ingå en autentisk praktik i lärande situationen det vill säga att till exempel natur företeelser skall studeras (Carlgren & Marton, 2002)

Det är intressant att belysa skolinspektionens statistik gällande skolors förebyggande arbete i



linje med Skolverket och vad de kommit fram till i sina bedömningar i konflikthantering i skolan. Skolinspektionen gör regelbunden tillsyn på skolor varje år för att se om de följer alla lagar och regler som finns. År 2012 bedömdes 724 grundskolor och där framgår det att 65 % av dessa skolor är det brist på att eleverna känner trygghet och studiero (Skolinspektionen, 2014, 12 april). Vid bedömningen 2013 visade 5 av 10 grundskolor att det var brist på att eleverna kände trygghet och studie ro i skolan. Skolinspektionen lyfter fram att orsaken till att eleverna inte känner trygghet är att skolorna saknar en plan mot kränkande behandling som utgår från de faktiska problemen (Skolinspektionen, 2014, 12 april).

Skolinspektionen berör området konflikthantering och bedömningen vilket håller sig inom ramen för skolans kvalitetsgranskning, de lyfter fram att det finns en brusten förmåga hos de vuxna att vilja och orka hantera konflikter som uppstår. Det framgår att skolorna jobbar aktivt med att tillägna eleverna grundläggande värderingar, attityder och färdigheter som krävs för att kunna delta aktivt i samhället då det enbart var 1 % brist. I skolinspektionens bastillsyn gällande pedagogiskt ledarskap och utvecklande utbildning framgår det från bedömning på 134 skolor år 2013 att det var 20 % brist på området (Skolinspektionen, 2014, 12 april).

Skolinspektionen lyfter fram gällande arbetet med demokrati och värdegrunden i skolan att de saknar en helhets syn och att det inte genomsyrar undervisningen vilket gäller 17 skolor som har granskats i landet och kan därmed inte generaliseras. Skolinspektionen belyser att skolorna behöver utveckla ett kritiskt förhållningssätt där normer, värden och olika perspektiv synliggörs på skolan och undervisningen och där ingår även rektorn. Den demokratiska kvalitén i undervisningen behöver förstärkas då det kritiska tänkande inom ramen för attityder, värderingar och förmågor att förhålla sig till fenomenet ”kritiskt tänkande” inte varit en del av undervisningen. När skolorna berört området har de inte jobbat tillräckligt länge med området och det är inte utmanande för eleverna. Genom att låta elevernas komma till tals och öva på deras praktiska demokratiska förmågor i undervisningen i kombination med kunskapsutvecklingen vidgas deras inflytande och delaktighet i skolan (Skolinspektionen, 2014, 12 april).

## **2:3 Kommunikation**

Friberg och Hakvoort (2012) förklarar vad kommunikation är, det ingår minst två parter. I samtalet sänds ett budskap som tas emot av mottagaren som också sänder ut ett budskap som sändaren tar emot mitt under sin sändning. Budskapet tolkas och kodalas av parterna och det viktigaste i konversationen är att vara medveten om vad orden betyder som man verbaliserar till mottagaren eftersom orden kan betyda olika för parterna det är även där missförstånd uppstår. Författarna lyfter även fram tyngdpunkten under rubriken ”missförstånd sker alltid” att lita på de människor vi kommunicerar med och ha någorlunda referensramar är faktorer som är förebyggande för våra definitionskrav (Friberg & Hakvoort, 2012, s. 91-92). Friberg betonar att kommunikationskompetens ingår i de centrala färdigheterna som man kan öva på genom diskussioner och filmer. Kommunikation sker hela tiden både verbalt och icke verbalt och konflikter är förbundna med kommunikationen (Friberg & Hakvoort, 2012, s. 90).

Inom paralingvistik används hela kroppen när vi konverserar, gester, mimik, de icke verbala kan vara mer störande än den verbala eftersom vi förmedlar attityder och känslor medvetet och omedvetet och även tolkar. Människans kommunikativa förmåga är avgörande angående hantering av konflikt, negativa attityder och tvister det vill säga inom ramen för psykologisk färdighet. Den faktor som ingår i kommunikationsförmågan är aktivt lyssnande, kommunikation har olika stilar vilket leder till missförstånd. Individens kunskaper angående förståelse för kommunikationens verktyg är: Hur används kommunikation som maktmedel, härskartekniker, manipulation och hur det bemöts. Kommunikation är människans medel för

relationsverktyg, social process och ett verktyg för att bygga upp oss själva inför andra men även för oss själva vilket ingår i livet indirekt eller direkt (Friberg & Hakvoort, 2012, s. 98).

## **2:4 Konfliktkunskap**

Under denna rubrik utvecklas ”konfliktdefinitioner” för att få en vidgad förståelse för hur man skall förhålla sig till fenomenet ligger det en vikt i att hämta kunskaper till området. Relevanta forskare har anknutits till detta kapitel.

Schantz och Hartup (1992), forskare inom utvecklingspsykologin, har kommit fram till att konflikter är centralt betingande för individens utveckling både positivt och negativt och detta kan medföra smärtsamhet och obehag vilket kan trappa upp konflikter ytterligare. För barns och ungdomars lärande och utvecklingsprocess kan dessa argument ses som stöd vid konflikt (jfr Friberg & Hakvoort, 2012, s. 32).

David, Roger och Frank Johnson (1995), alla socialpsykologer, bedriver forskning både internationellt och nationellt kring förändring av strukturer i klassrummet som riktar sig mot en samarbetsinriktad miljö. Konflikter uppstår i en fas som är stormig där de inblandade konfronterar varandras olikheter, de menar att det är här konflikthantering står i centrum vilket är behövligt för att utveckling i gruppen skall vara bestående. John Galtung är fredsforskare, han ser personer som använder sig av direkt våld fysiskt eller psykologisk våld vill skada andra. Även att kulturella eller ideologiska normer och värderingar används som ursäkt för att förklara våldet på. Han lyfter fram att konflikter är inbakat i sociala och institutionella strukturer (jfr Friberg & Hakvoort, 2012, s. 32).

Cohen (2005) utvecklade begreppet konflikt och benade ut från två olika faktorer, destruktiv och konstruktiv konflikt beroende på hur man hanterar dem (se också Friberg & Hakvoort, 2012, s. 30). Cohen ser konflikter som en normal del i livet och därmed i skolan, konflikter är ett hjälpmedel för förändring, utveckling och reformering av den sociala ordningen. Cohen lyfter fram att konflikter kan göra människan starkare och visare eftersom de kan lära oss ett bättre sätt att lösa problem och därigenom föra oss närmare människor vi bryr oss om eftersom konflikter visar en ny sida av individen angående vår plats på jorden.

Konflikter är som en novell, en början, en mitt och ett slut som kan hålla på i år, månader, dagar och timmar. Cohen lyfter fram Abraham H. Maslows diagram eftersom utan förståelse av den kan man heller inte förstå orsaken till medmänskliga konflikter. Diagrammet innehåller en hierarki av behov som varje individ har och som är en önskning som alla vill skall slå in som ligger under huvudrubriken trygghet och säkerhet som är lika viktig som sömn, mat och vatten. Författaren poängterar även om individen har bra självkänsla är det effektivare att lösa konflikten (Cohen, 2005, s. 27).

För att lösa en konflikt ser Jordan (2007) vikten i att synliggöra viktiga faktorer som ligger bakom konflikten. Jordan lyfter fram konflikttriangeln som är en modell som skapades av Johan Galtung varav texten bygger på Mats Fribergs (1990) skrift. Modellen består av tre hörn som är förbundna med varandra, det vill säga om det blir någon typ av störning i ena hörnet påverkas även de andra hörnen och när alla tre hörnen påverkas starkt trappas konflikten upp (Jordan, 2007, s. 10).

- I hörn 1 ”attityd”, parterna drivs av sina känslor, vad de tänker, känner och vill. Där bilden av motparten upplevs som oärlig och opålitlig. Parterna hittar ingen gemensam nämnare i konversionen eftersom bägge ser enbart till sina egen berättelse i konflikt.

- I hörn 2 ”beteende”, hur parterna reagerar med sitt kroppsspråk på konflikten kommunikativt verbalt och icke verbalt där konflikten kan vara destruktiv eller konstruktiv.
- I hörn 3 ”motsättningar”, som ligger under huvudrubriken sakfrågor som innebär att konfliktparterna konkurrerar om något som skall fördelas eller om något som inte kan fördelas. Som till exempel en position som inte går att fördela och ordningsregler som handlar om att den ena parten vill ändra en ordning och ersätta den med någon annan. I en persons ordningsregler ingår värden och visioner vilket kan väcka starka känslor. En annan typ av konflikt är när personernas identitet ifrågasätts efter frustration över den andra parts beteende. Som till exempel i en relationskonflikt som innefattar faktorerna attityd och beteende i konflikttriangeln där enbart den ena personen tycker att det finns en konflikt och den andra känner sig personligen påhoppad (Jordan, 2007, s. 11).

Cohen (2005) belyser orsaken till upptrappning av konflikten är när direkt kommunikation är svår och ineffektiv och när förtroende mellan parterna är förminskad. Han poängterar att komplikationer sker när skiljaktigheter i vad vi upplever som verkligt och överklagt i vår omvärld. Eftersom var individ tolkar och beter sig beroende på vad man tror på, sina tidigare erfarenheter, värderingar, idéer, och fördomar. Han menar att parterna i en konflikt upplever situationen på olika sätt. Cohen poängterar att konflikter är en normal del av livet generellt och speciellt livet i skolan, därmed bör konflikt lösningens metoder integreras i verksamheten. För att de skall bli en bestående del ute på fältet borde lärare få kunskaper i hur konflikter skall lösas på universitet som de därefter kan applicera ute på fälten eftersom vissa lärare inte är intresserade av konfliktlösningar (Cohen, 2007, s. 37).

Under Jordans (2007) rubrik ”konsten att föra ett konstruktivt samtal” lyfter han fram faktorer som är framåtskridande när en konflikt uppstår och menar att det behövs övning i praktiken för att utveckla förmågan att föra ett konstruktivt samtal. Att föra ett konstruktivt samtal har som mål att omvandla den destruktiva, högljudda konflikten till ett samtal och därigenom lösa konflikten och relationen mellan parterna (Jordan, 2007, s.41). I vårt samhälle möts personer med olika kulturer som lärt sig olika sätt att föra samtal på gällande anpassning till andras intressen. Det finns till exempel de som inte ger sig när de möter motstånd och de är ofta konfliktradda eller driver igenom sin önskan i samtalet på ett dominant eller aggressivt sätt. När individen försöker tillfredsställa sina behov måste man öva på hur budskapet i sina önskemål skall framföras i konversationen. Det vill säga försöka lugna ner de reflexmässiga reaktioner för att få sina behov tillfredsställda, Jordan (2007) berättar att: ” Våra hjärnor är uppbyggda så att det finns reflexmässiga ”program” och känslomässiga reaktionsmönster som naturen utvecklat för att hantera hot mot våra behov” (s. 41).

Jordan (2007) betonar att problematiken ligger i individens svårigheter att sätta namn på den tidigare upplevelse man har i sin ryggsäck och dessa känslor ageras rakt ut, negativa attityder och värderingar. Ett annat problem att lösa en konflikt konstruktivt är den icke verbala kommunikationen som kan styra samtalet som till exempel kroppsspråk, tonfall och attityd. När känslor ageras rakt ut och kroppsspråket gester och mimik övergår till negativt tonfall och attityd förvärrar parten situationen. Slutresultatet hamnar i en strid som handlar om skuld, rätt eller fel än att lösa den medmänskliga konflikten gemensamt. Alla parter bidrag i händelsen som uppstått bör kartläggas för att kunna sätta ihop bitarna i pusslet ihop för att analysera helheten. Det man bör lägga fokus på vid kartläggningen är orsakerna som ligger bakom vilket ofta är omständigheter runtomkring som gör att individen inte kan bete sig på ett normalt sätt. Det kan exempelvis handla om rollfördelningen i gruppen, umgängeskulturen som är inrotad i en miljö och tillgång till resurser som man inte kan styra över och identitetsfrågan som under samtalets gång den ena parts svaga punkter speglas men om man

vet vem man är kommer man lika lätt ur balans. Då finns det förutsättningar för konflikten att föras åt det positiva hållet om den andra parten kritiserar ens beteende eller ger negativa speglingar. Den andra delen i identitetsfrågan är om någon tidigare erfarenhet som är extra känsligt kanske man blir påmind om och därför ”bubblar” man inombords och reagerar känslomässigt, först när alla parter känslor blivit bekräftade kan samtalet föras mot lösning av sakfrågorna.

Baruch Bush och Folger (2010), de bägge grundarna av transformativ medling, lyfter fram att det som påverkar människor i konflikten är hur innehållet i konflikten får parterna att bete sig och känna (Bush & Folger, 2010). Valsiner och Cairns (1992) rör sig inom den vetenskapliga diskursen inom sociologiskt och psykologisk litteratur. De betonar att konfliktperspektivet är en negativ konnotation och anser att social konflikt måste utrotas (Valsiner & Cairns, 1992)

## **2:5 Konsten att föra ett konstruktivt samtal**

Arja Kostiainen (2012) lågstadielärare och specialpedagog har arbetat med frågeställningar till sina elever vid konflikter för att få eleverna att hitta de rätta orden till sina känslor. Denna metod kallas medling som i Sverige ses som förhandling, samarbete och lärande. Medling har som värdegrund att inte väcka skuld och skam utan istället få eleverna genom sin interaktion att ta ansvar över sitt agerande och läraren kan inte tvinga eleverna att delta i samtalet eftersom det är frivilligt. Det viktigaste i en konflikt är att föra samtalet framåt med försiktighet eftersom det är många känslor inblandade. Som till exempel individens självkänsla, struktur och ordning som är en viktig detalj för att skapa lugn till parterna. Kostiainen lyfter fram vikten i att inte värdera parternas berättelser utan man skall ge bekräftelse till var och en i samtalet vilket stärker individens identitet. Frågor som hon har jobbat med i praktiken är uppdelade i faser som syftar till att samla det omedvetna innehållet till medvetet ”stoff” som leder till att alla parter ska förstå sig själva men även varandra. Fas 1: Vad hände? Fas 2: Hur kändes det? Fas 3: Hur skulle du vilja ha det istället? Och Fas 4: Vad är möjligt att göra? (Kostiainen, 2012, s. 186-187).

Cohen (2005) använder sig även av medling vid konflikter, som är uppdelad i tre steg. I processen skall parterna i det första steget försöka att lösa konflikten genom att diskutera direkt och landar i hur parterna spontant berättar om deras skiljaktigheter. I det andra steget gör en tredje person (medlaren) entré och hjälper parterna i konflikten och strävar efter att få allas behov tillfredsställda genom att lyssna. Cohen lyfter fram att det är upp till medlaren att få parterna att känna trygghet i situationen, att lyssna utan att värdera samt att få parterna att lita på den tredje parten. Det tredje steget innebär att parterna måste komma fram till vad som skall göras för att lösa konflikten, detta steg tar minst tid att lösa. Vid momentet tvingas parterna att komma överens om en gemensam lösning. Om man övergriper helheten över medling som metod får det parterna att öppna sig och berätta för varandra om deras känslor, stegen byggs på varandra och bägge parter kan känna sig som vinnare (Cohen, 2005, s. 40).

Kostiainen lyfter fram att medlaren bör vara medveten om vilken maktposition man utgör i sammanhanget och betonar sättet man bjuder in eleverna på för att få dem att vilja samarbeta och inte ställa fel frågor som kan leda till orättvisa. Det handlar om en vårdande och mjuk teknik i syfte att genomföra en effektiv disciplinerande styrning som kännetecknar medlingssamtalen. Tillvägagångssättet i medling är antingen genom särskild undervisning eller i gruppnivå där medlaren i sin interaktion får varje individ att träda fram i ljuset eftersom syftet med metoden är att parterna skall lära känna sig själva och de andra i situationen och identifiera orsaken till konflikten (Friberg & Hakvoort, 2012, s. 197).

Jordan (2007) arbetar med följande frågor för att hantera konflikten konstruktivt: Vad känner

jag? Varför känner jag det jag känner? Vad tycker jag om mina känslor? Vad kan jag göra för att påverka mina känslor? Dessa frågor ökar möjligheten att öppna dörrarna till att uttrycka sina känslor i ord direkt i problemet i konflikten (Jordan, 2005, s. 52).

Cohens (2005) olika medlingsstrategier kan hjälpa parterna i deras problematik i konflikten och utveckla parternas relation till en normal där de kan styra deras känslor och acceptera olikheter i utseende, språk och trosföreställningar. Han lyfter även fram att situationerna måste följas upp kontinuerligt i syfte att stödja eleverna och upprätthålla deras överenskommelse med till exempel intervjuer som synliggör hur relationerna har utvecklats i klassen som kan dokumenteras och dra slutsatser om något behöver förändras i programmet (Cohen, 2005, s. 143).

Kostiainen (2012) betonar vikten i medling eftersom metoden har gett positiva effekter i gruppen, klassen och sammanhanget. En förbättrad relationskompetens, kommunikation och ett harmoniskt klassklimat och trygghet till eleverna. Eleverna har även utvecklat förmågor kring förståelse för andras känslor i problemet och förlåtit varandra utan att uttrycka detta i tal. När eleverna fått erfarenheter till att lösa problemet själva vidgas även deras självförtroende till de själva gällande strategier hur de kan lösa konflikter. I förutsättning att eleverna är aktiva i processen och visar förståelse för varandras värderingar, känslor och behov (Kostiainen, 2012, s. 199).

Jordan (2007) lyfter fram att medlaren är en förebild bland parterna vid hantering av konflikten eftersom medlaren kan konsten att föra samtalet konstruktivt som alla parter förhoppningsvis därefter kan härma. Det vill säga medlaren skall med sin interaktion visa hur man lyssnar aktivt, vara lyhörd, att kunna ta emot kritik och visa respekt för den andra partens känslor (Jordan, 2007, s. 59).

## 2.6 Modeller

Den första modell är Cohens konfliktpyramid som syftar till att användas vid skolmedling och kan ses som en teoretisk arbetsmodell vid konflikthantering för att fånga helheten (Friberg & Hakvoort, 2012, s. 35). Vid arbete med medling i skolan kan man använda Cohens konfliktpyramid när man utgår från problemet vid analys av bakomliggande faktorer i konflikten.

Alla nivåer i pyramiden skall ingå vid hantering av konflikt. Längst ner är ”förebyggande” som innebär att skolan är en stöttande miljö med demokratiskt tillvägagångssätt med diskussioner om etik och moral. Denna nivå skall utveckla sociala relationer i klassen. Därefter kommer ”hantering” som definieras att konflikter är en naturlig del av livet och när den uppkommer måste den hanteras på ett konstruktivt sätt som i sin tur leder till utveckling av gruppen. Med andra ord om konflikten skulle eskalera och få en destruktiv utgång sker det ingen utveckling eller lärande. Den tredje nivån ”hjälp” kan en tredje part behövas för att lösa problemet som kallas ”medling” som skall fokusera på att kommunikationen mellan parterna skall fungera och därmed öka möjligheten till att lösa konflikten. Den sista nivån ”stopp” stoppas parternas oönskade beteende som kan vara aggressivt eller våldsamt eftersom detta beteendet stoppar möjligheterna till konstruktiv dialog, lärande och sociala interaktioner. Han menar att den nivån i pyramiden som skall få minst uppmärksamhet är ”stopp” och sedan trappas uppmärksamheten upp desto längre ner i pyramidens nivå man kommer. Därmed skall den första nivån ”förebyggande” få mest uppmärksamhet. Han lyfter dock fram förutsättningen för att arbetet med pyramiden skall fungera är att uppmärksamma dynamiken mellan nivåerna och att åtskilja dem åt då syftet är att tydliggöra vilket fokus som dominerar i varje nivå (Friberg & Hakvoort, 2012, s. 38). Cohen lyfter fram att skolorna lägger mesta dels fokus på ”stopp” och inte mest energi på de andra nivåerna.

Nonviolent communication har förkortningen NVC och bildades i Sverige i slutet av 1980-talet som är bundet till den internationella engelska organisationen ”Center for Nonviolent communication” och har ett nätverk i ca 70 länder med härkomst i USA (Friberg & Hakvoort, 2012, s. 150). Modellen kan ge vägledning i konflikten och den genomsyras av demokratiska värderingar i ett förebyggande arbetet vid tillvägagångssättet i språket och tänkandet. Modellen är uppdelad i fyra steg och kan användas som ett tankeredskap.

- 1) Observation, när jag ser och hör ” uttrycker mig ärligt, Lyssna med empati när du ser, hör.
- 2) Känsla: känner jag mig ” uttrycker mig ärligt”, Lyssna med empati, hur känner du dig?
- 3) Behov, för jag behöver ” uttrycker mig ärligt”, Lyssna med empati, för du behöver.
- 4) Önskan om handling, och jag skulle vilja. Vill du det? Lyssna med Empati, och skulle du vilja (Friberg & Hakvoort, 2010, s. 130).

NVC:s tillvägagångssätt vid hantering av konflikt syftar till att man skall finna sitt eget språk och uttrycka behov och inre kontakt vilket kan underlätta kommunikationen, motverka missförstånd och ge möjlighet till lösning i konflikten. Parterna skall hantera konflikten med ömsesidig respekt, i interaktionen skall man verbalisera sin mening och samtidigt känna empati och inlevelse. Detta skall leda till en kvalitativ kommunikation vid kontakten mellan parterna. Om NVC används vid medling som metod i praktiken då undviks påtvingade lösningar och användning av hot eller straff då det kan väcka rädsla, skuldbelägga och ge moraliserade omdömen. NVC hjälper parterna att uttrycka sig och göra bådats behov synliga, och då kan blockeringen mellan parterna lösas. Det är viktigt att parterna i konflikten känner empati för varandra, innan de möts halvvägs för att lösa konflikten.

Det norska forumet Centrum för konfliktlösning är en verksamhet som inriktar sig mot alla samhällsgrupper och har 20 personer som är specialiserade på att lösa konflikter. De undervisar i hur man skall hantera konflikter konstruktivt genom medling som metod (Centrum för konfliktlösning, 2000, 14 april 2014). Forumet är Stiftad av Else Hammerich på 90-talet, hon intresserar sig bland annat inom filosofi och didaktik och konfliktlösningar och undervisar i medling och utvecklar samtidigt nya tankar och metoder i konfliktlösning (Centrum för konfliktlösning, 2000, 14 april 2014). Verksamheten har som mål att utveckla kompetenser i grundläggande kunskaper i konfliktens komplexitet och dynamik och kommunikationens betydelse i konfliktens ner- och upptrappning (Centrum för konfliktlösning, 2000, 14 april, 2014). Under rubriken ” klar kommunikation ” lyfts det fram att kommunikation är den röda tråden i alla konfliktlösningsmetoder (Centrum för konfliktlösning, 200, 14 april, 2014).

Vid medling som metod vid konflikthantering förutsätts det att parterna deltar frivilligt, medlarens uppgift är att inta rollen och leda deltagarna i en öppen dialog för att lösa konflikten. Medlingens principer är följande:

- ▲ Samtalet öppnas och parterna får berätta sin upplevelse, där uppkommer parternas fakta, hållningar och behov i konflikten
- ▲ Därefter sammanfattar medlaren parternas utsagor för att lyfta fram vad de är oeniga i. På detta följer en fortsatt dialog där parterna kan komma fram till lösningar av konflikten, vid detta moment kan medlaren komma med olika temaförslag beroende på parternas olika idéer till lösningar. Det är viktigt att medlaren ser till båda parternas intressen och behov i konflikten för en hållbar lösning. Försättningsvis kommer medlaren och parterna träffas igen i ett möte för att om lösningen på konflikten var

hållbar. I större grupper kan mötena variera från 1-10 gånger (Centrum för konfliktlösning, 2000, 14 april).

## **2:7 Skolmedling**

Linda Marklund (2007) har forskat i skolmedling i teori och praktik inom ett juridiskt perspektiv på den rättsvetenskapliga enheten. Hon har genomfört en studie hur skolmedling använts i Sveriges skolors organisationer praktiskt. Därmed såg jag det relevant att lyfta Marklunds erfarenheter från studien och förhoppningsvis kunna koppla detta till studien.

Skolmedling är när parterna i en konflikt löser den själva, gemensamt med en tredje person ”elevmedlare” (Marklund, 2007, s. 2). Eivind Oftedal utbildad skolmedlare i Norge lyfter fram att elever som har hamnat i konflikt löser den bäst själva och hittar ofta en lösning genom medling som metod. Dessutom lär sig eleverna de grundläggande demokratiska värderingar, vilka hela skolans kultur vilar på, genom att påverka och styra konflikten genom skolmedling. När en vuxen person, lärare eller rektor är den tredje parten i skolmedling blir eleverna ”skjutna åt sidan” eftersom det inte är meningen att eleverna skall lösa den själva i detta fall. Marklund lyfter fram när en konflikt uppstår försämras kommunikationen och relationen mellan parter och fortsättningsvis undervisningen vilket kan leda till att kunskapsinhämtningen halkar efter.

Med anknytning till FN:s konvention om barns rättigheter framställs det att genom en lyckad fredskultur krävs förändring i attityder och värderingar och beteenden i samhället. Marklund poängterar att skolmedling är en av de tekniker som kan ingå i utveckling av utbildning, formellt och icke formellt (Marklund, 2007, s. 3 ). Då skolmedling som metod gynnar eleverna, eftersom de får verktyg till förhållningssätt och får erfarenheter med sig genom hela livet som de vet fungerar, vidgas mognaden och inlärningsmöjligheterna.

Marklund poängterar att genom att utbilda människor i vad konflikter är får de en bättre förståelse för vad som sker och hur de själva skall kunna hantera konflikten som de är inblandade i. För att bryta kommunikationsmönstret som innefattar konflikter fysiskt som psykiskt krävs det att människan måste lära sig att hantera konflikter i tidig ålder och därigenom förändra attityden/inställningen till konflikter som negativt, eftersom det även kan vara en positivt fenomen då det är utvecklande för individen. Fortsättningsvis om man har en positiv syn på konflikt kan det innebära att framtida konflikter undviks (Marklund, 2007, s. 56).

Den nordiska medlingens fader Nils Christie, som skrev en artikel om konflikter ”konflikt som egendom”, poängterar gällande konflikter att om en person (som i skolans kontext exempelvis läraren, rektor eller annan personal) övertar ansvaret för en konflikt är inte alls positivt (Marklund, 2007, s. 10). Konflikten bör lösas mellan parterna direkt genom medling eftersom då skulle de få kontroll över konflikten och därmed må bättre, menar Christie, då han ser konflikt som en egendom som måste föras till personen själv.

Norska undersökningar visar att de studenter som använt skolmedling är mer eftertraktade arbetstagare än andra. Dock har kunskaper i medling visat sig vara små, även om intresset finns att lösa konflikter – men det ökar (Marklund, 2007, s. 4). Om man har kunskaper i medling och hur konflikter uppstår och utvecklas till destruktiva har man en konfliktförebyggande kunskap. Medling är tvärvetenskapligt och övergriper ämnen som sociologi, pedagogik, arbetsmiljö och psykologi för att bara nämna några.

Det ingår fem huvudprinciper i skolmedling:

- Fredlig: Som innebär att lösa konflikten innan den eskalerar till våld.
- Frivillig: Menas att medling är frivilligt och är en grundförutsättning för att de andra F:en skall uppfyllas och att konflikten verkligen blir löst och följs. När parterna kommit till ett avtal om hur de skall gå tillväga är det upp till parterna att acceptera överenskommelse.
- Förtrolig: Innebär att det sagda i medlingen inte skall kunna användas emot den andre vid ett senare tillfälle man måste vara ärlig, öppen och tillitsfull.
- Försonlig: Medlingen är riktad till relationen mellan parterna och inte sakfrågan.
- Faciliterande: Medlaren skall vara neutral och inte lösa konflikten utan styra processen inte resultatet. Medlingens huvudprinciper skall ge eleverna möjlighet att ta tag i sin konflikt, vilket ger skolmedlingen en avtalsorienterad och en transformativ medlingsmodell i praktik (Marklund, 2007, s. 9-10).

En konflikt kan leda till förändring och utveckling fastän det kan vara smärtsamt. Om eleverna får kunskaper i konflikthantering tar de med sig detta hem och praktiserar det också där.

## 2:8 Summering

Det belyses en gemensam nämnare bland teoretikerna och det är att konflikter uppstår på grund av motsättningar i parterns önskemål som inte kan tillgodoses samtidigt. Till exempel Davis m.fl. som forskat i relationer mellan parter i social konflikt i skolans miljöer. Beroende på hur konflikter hanteras avgör om den utvecklas till destruktiv eller konstruktiv. Cohen, Jordan, Hakvoort och Friberg lyfter fram att konfliktmodeller är framåtskridande att använda sig av vid skolmedling eftersom konflikthantering är ett naturligt fenomen som uppstår i vardagliga sammanhang framförallt i skolans miljöer. De ser konflikthantering som ett hjälpsamt redskap och förändring i en gruppens utveckling. Cohen lyfter fram tyngdpunkten till kunskaperna kring konflikthantering i hans konfliktmodell "triangelpyramiden" eftersom skolorna enbart använt sig av en av de fyra nivåerna som är "stopp" nivån och där befinner sig den destruktiva och där sker ingen utveckling eller lärande. Studien kommer att belysa hur lärarna går tillväga vid konflikter, använder de sig enbart av "stopp" nivå som Cohen lyfter fram? Ser de fenomenet som en naturlig del av livet och ser de att konflikter leder till lärande som teoretikerna belyser?

Med utgångspunkt från teoretikernas förslag till skolmedling kommer studien ytterligare att samla information om lärare använder sig av några eventuella konfliktmodeller vid konflikthantering. Vid denna faktor kommer studien ha som mål att synliggöra om verksamheter ser fostransmålen och kunskapsmålen som lika viktiga delar i sin undervisning eftersom det framgår i bildningsuppdraget att språk, dialog, hur naturliga fenomen beter sig och moral och etik är faktorer som skall ingå i skolans uppdrag.

I skolans miljöer möts individer med olika stilar på språk och det är där missförstånd uppstår och därmed konflikt. Det ligger en tyngdpunkt i att kunna uttrycka sig korrekt och då förutsätts det att ha förmågan och kunskaper till kommunikationens verktyg som Friberg lyfter fram används i härskartekniker och maktmedel i en konversation. "Centrum för konflikthantering" lyfter även fram att kommunikationen är avgörande i konfliktens ner och upptrappning. Det finns en förhoppning i studien att synliggöra hur lärare ser på kommunikationens verktyg i konflikten.

Ytterligare kommer studien att utgå från skolinspektionens statistik i bedömning på grundskolor som det varit brist på, hur visar lärarna förmågan att vilja lösa konflikten som



uppstår? Har lärarna ett förebyggande arbetssätt gällande konflikter? Finns det några specifika planer mot kränkande behandling som utgår från problemen på deras skolor? Fortsättningsvis kommer studien att beröra om skolorna har ett kritiskt tänkande i undervisningen med arbetet med demokrati och värdegrund.

Studien kommer även att beröra lärarnas teoretiska kunskaper i konflikthantering med anknytning till Marklunds poäng gällande skolmedling som metod, och jag kommer även jämföra informanternas utsagor och Marklunds studie gällande lärares syn på konflikter, dvs. hur anknyts fenomenet till utveckling, värdegrundsarbete och kompetenshöjande (Marklund, 2007, s. 60).

### 3. Syfte och frågeställningar

Studien syftar till att ta reda på vilka konfliktmodeller som används i skolan utifrån sju lärares uppfattningar och beskrivningar om hur de hanterar konflikter och vilka eventuella konflikt hanteringsmodeller som används. För att tydliggöra syftet har jag formulerat följande frågeställningar:

- ⤴ Hur definierar lärare konflikter?
- ⤴ Hur ingriper lärare vid konflikter?
- ⤴ Hur förebygger lärare konflikter, och vilka eventuella konfliktmodeller används?

### 4. Metod

I detta kapitel presenteras studiens tillvägagångssätt, urval av att samla material och genomförande för att nå ett resultat med kvalitet.

#### 4:1 Kvalitativ ansats

Studien kommer undersöka hur lärare förhåller sig till konflikthantering genom den kvalitativa ansatsen. Studiens område kommer att beskriva och framställa hur sju lärare förhåller sig till fenomenet konflikt hantering. Eftersom undersökningen har i förhoppning av utveckla och identifiera fenomenet som redan finns på det studerade området. Undersökningens angreppssätt är *fenomenografen* som innebär att forskaren har fokus på vad och hur man lär sig och hur ett fenomen i omvärlden uppfattas. Tillvägagångssättet handlar om att beskriva hur något framstår genom att forskaren ber informanterna att beskriva sin uppfattning av ett fenomen med egna ord. (Stukat, 2011, s. 33)

Studien kommer att fokusera på att analysera informanternas uppfattningar i en frågeundersökning, informanternas skriftliga svar kommer att sorteras och mönstren kommer att kategoriseras i resultatdelen. Stukat (2011) skriver att forskaren skall lära känna materialet riktigt bra genom upprepade läsningar och därefter synliggöra materialets skillnader och likheter (Stukat, 2011, s. 34). Jag valde att arbeta med färre deltagare då resultatet kommer att ge en bredare och kvalitativ inblick i resultatdelen hur lärare förhåller sig till konflikt hantering. Mc Cracken (1988) lyfter fram att i en kvalitativ ansats blir resultatet

bättre om man jobbar längre och djupgående i undersökningen, därmed är det bättre med färre deltagare (s. 17).

#### 4:2 Urval av respondenter

Studiens sju respondenter jobbar på fem olika skolor som lokaliseras på Västkusten, för att ge studien en förutsättning att hitta variationer i undersökningen (Alexandersson, 1998). Därför valdes områdena till studien som täcker både tätort och landsbygd för att synliggöra om lärare på tätorten har ett annorlunda förhållningssätt till konflikthantering än lärarna på landsbygden. Respondenterna undervisar från förskoleklass till grundskolan. Studiens bakgrundsfrågor är i tanke att synliggöra hur länge lärarna varit verksamma för att öka möjligheten till att jämföra tankar från nyutbildade som erfarna som jobbat i flera år i de olika kommunerna.

#### 4:3 Etisk hänsyn

Studien har följt vetenskapliga forskningsprinciper till deltagarna i enkätundersökningen, för rätten till skydd, intellektuellt och egendom (Stukát 2011) som vetenskapsrådet informerar. När forskning skall genomföras med hjälp av deltagare skall forskaren följa krav som är grundläggande individ skyddskravet (Stukát, 2011, s. 139). Det första kravet är *informationskravet*, som handlar om att informationen som berör studiens syfte, tillvägagångssätt, forskningsansvariges namn och institutionsanknytning skall framgå i förhandsinformationen. Deltagarna är frivilliga och de kan närsomhelst avbryta sin medverkan.

Det andra kravet är *samtyckeskravet* som innebär att deltagarna i undersökningen har rätt till att bestämma över att delta. Eftersom deltagarna är över 15 år behövs inget samtycke inhämtas från föräldrar. Deltagarna har rätt att avbryta medverkan när de vill utan negativa följder. Undersökningen har fått samtycke från skolornas rektorer att lärarna deltar i en enkätundersökning som handlar om konflikthantering (se bilaga 1).

Det tredje kravet är *konfidentialitetskravet*, deltagarnas anonymitet har tagits till hänsyn till och att de anonymiseras har framgått i förhandsinformationen. Alla uppgifter har behandlats konfidentiellt, privat data som kan identifiera deltagarna kommer inte att framställas. Med hänsyn till detta är lärarnas namn omformulerade i studiens resultat, diskussion och presentation av undersökningsgruppen (se bilaga 4). Deltagarna i forskningsprojektet går inte att identifieras av utomstående då namnen har anonymiseras för att det skall vara praktiskt omöjligt för utomstående att komma åt uppgifterna. Deltagarna har inte visat intresse för att få en rapport eller sammanfattning av undersökningen.

Det fjärde kravet är *nyttjandekravet*, informationen i undersökningen har enbart används för forskningsändamål.

#### 4:4 Databearbetning

Esiasson m.fl. (2012, s. 193) framställer olika sätt att samla in data på:

- Att fråga människor
- Att observera människor
- Att observera fysiska spår och resultat av mänskliga aktiviteter

Studien utgår från att fråga människor som i denna studie är lärare genom en enkätundersökning. I databearbetningsfasen har forskaren haft fokus på de sju lärarnas skriftliga svar i enkäten (Se bilaga 2) och även på den skriftliga kommunikationen genom mailkontakt som följdfrågor ställdes efter analys av svaren i enkäten (se bilaga 3).

I resultatet har lärarnas skriftliga svar citerats i den löpande texten för att underlätta för läsaren. Efter analys av alla svaren från lärarna valdes relevanta citat som blev studiens utgångspunkt i framställningen av resultatet. Resultatdelen väver samman citaten från lärarna med teoretikerna från litteraturgenomgången. Med hänsyn till de etiska principer *konfidentialitetskravet* har lärarnas namn anonymiserats i framställning av resultatet.

#### **4:5 Reliabilitet och validitet**

Studiens urval kring tillvägagångssätt att samla material på kan omprövas med samma förutsättningar. Med fokus på reliabiliteten lyfter Stukát (2011) fram att om man till exempel skall mäta en person är tillförlitligheten hög om man mäter personen med ett måttband. Därmed är studiens mätinstrument något trubbig eftersom forskaren inte träffat respondenterna personligen vid intervjuerna. Med detta i beaktande har åtgärder genomförts vid planering av utformning av frågeformuläret. Vid formulering av frågor till enkäten har forskaren ställt frågor kring begreppet konflikthantering till lärare på sin verksamhetsförlagda utbildningsplats för att därefter bestämma användbara frågor till studien. Enkätens uppbyggnad är planerad med omsorg för att täcka studiens frågeställningar. Enkäten börjar med bakgrundsfrågor som en ingång till den kvalitativa delen för att undersöka om respondenternas utsagor har anknytning till yrkesbakgrund. Samt om lärarnas tillvägagångssätt knyts samman med dessa faktorer. Vid angreppssätt vid kategorisering av respondenternas utsagor har jag haft en oberoende medbedömare som tagit del av lärarnas beskrivningar för att därefter kunna jämföra utsagorna vilket Stukát (2011) anser är en styrka i en kvalitativ studie. Medbedömaren var min handledare Arja Kostiainen som även är med som referens i studien.

Under arbetets gång har det genomförts kontinuerligt djupgående analys av materialet för att kontrollera att undersökningen har hållit sig inom syfte och mål. Därefter har följdfrågor ställts för att täcka undersökningsområdet. På detta sätt har studien försökt hålla hög validitet. (Stukát, 2011) poängterar att en felkälla när man har med människor att göra är att man inte vet hur ärliga deras utsagor är med fokus på att respondenterna inte vill erkänna sina brister.

#### **4:6 Enkätundersökning**

Studiens mål är att gestalta en kvalitativ rapport som svarar till att få svar på studiens frågeställningar, studiens tillvägagångssätt är den kvalitativa ansatsen *frågeundersökning*. Det finns två typer av frågeundersökningar, intervjuundersökningar och enkätundersökningar, studien kommer att samla material genom enkätundersökning. Innehållet i studien handlar om konflikthantering och sju respondenter har fyllt i enkäten skriftligt och därefter åter returnerat det till forskaren genom mailkontakt. Essiasson m.fl. (2012) lyfter fram att frågeundersökningar kan handla om vad som helst och även frågorna i undersökningen (Essiasson m.fl. 2012, s. 234).

Enkäten är uppdelad i två delar. Del 1 är slutna frågor med olika alternativ men även öppna frågor. Enkätundersökningens andra del innehåller tre olika konfliktsituationer där respondenterna får formulera öppna svar. Stukát (2011) poängterar att öppna ostrukturerade frågeformulär syftar till att deltagarna själva skall formulera svaret (Stukát, 2011, s. 43). (Se

Enkätundersökningens struktur syftar till att övergripa studiens frågor genom att kommunicera skriftligt med respondenterna. Enkätens första del är infallsvinkel till de öppna ostrukturerade frågorna. Frågorna i formuläret har följdfrågorna vilket har gett ytterligare djupare förståelse till lärarnas tankar och handling vid konflikter. Stukát (2011) anser att styrkan i frågeformulär är att intervjuareffekten undviks, det vill säga den omedvetna styrningen som är en oönskad osäkerhetsfaktor. Genom att samla skriftligt material och analysera svaren djupgående hoppas jag att få en ökad insikt i hur lärare förhåller sig till konflikthantering.

#### **4:7 Genomförande**

Studien började med att formulera relevanta frågor som täcker studiens syfte och frågeställningar som därefter kan gestalta hur fenomenet konflikter hanteras i verkligheten. Med anknytning till egna erfarenheter från min praktikplats och de lärare som jag känner privat började jag ställa frågor till dem hur de förhåller sig till fenomenet konflikthantering och därefter började jag reflektera vilka frågor som skulle vara relevanta till studien. Det visade sig att ingen av dessa personer har några teoretiska kunskaper som kan appliceras på fältet vid konflikter mellan elever. Detta kom att bli en av studiens utgångspunkt i formulering av frågeställningar, därefter utvecklades enkätundersökningen och den innehåller bakgrundsfrågor och öppna strukturerade frågor.

Enkäterna skickades till 10 stycken skolor genom e-mail. I förhandsinformationen framgick det att en studie skall genomföras som handlar om hur lärare förhåller sig till konflikter. Det framgår i enkätundersökningen att informanterna anonymiseras och att deltagarna får avbryta delaktigheten i studien när de vill. Studien fick bortfall på hälften av de skolor som kontaktades. Stukát (2011) lyfter fram att orsaken till detta kan vara att personerna har en negativ inställning till problemområdet. Om deltagarna hade sett positivt på problemet hade fler deltagit och resultatet varit annorlunda. Vid en bortfallsanalys framgick det från en av svar från de skolorna att det var ont om tid för tillfället varav de resterande gav inget svar.

Rektorerna som visade intresse vidarebefordrade enkätundersökningen till lärarna på skolan, varav fem av de skolor som visade intresse blev det sju lärare som kom att bli studiens respondenter. Lärarna som ställde upp i studien var entusiastiska och tillmötesgående när de skickade in de ifyllda enkäterna, och det tog mindre än en vecka innan jag fick in alla svar. Respondenterna skrev att jag gärna får ställa frågor angående deras svar i enkäterna. Efter en djupgående analys av respondenternas svar utvecklades ytterligare följdfrågor som jag skickade till dem och som besvarades. Därmed bygger min studie på material som är baserat och tolkat på skriftliga svar.

Respondenternas utsagor har kategoriserats i underrubriker som svarar mot studiens frågeställningar därefter har materialet analyserats och viktiga aspekter från den skriftliga kommunikationen kommer lyftas fram. De sju lärarna har namnets Lilian, Märta, Sara, Marie, Louise, Birgitta och Hanna.

## 5. Resultat

Under denna rubrik presenteras resultatet av intervjuerna som inleds med lärarnas definition av konflikt därefter beskrivs deras ingripande, förebyggande arbete och eventuella konfliktmodeller. Respondenternas utsagor som anses vara viktiga aspekter inom ramen för studiens syfte och mål lyfts fram i citat för att de inte skall ändra någon innebörd. Enkätens frågor kommer inte att citeras då lärarna fått formulera svaren helt fritt, deras svar är kategoriserade under relevanta rubriker. Resultat delen har underrubriker som har en röd tråd till kategoriseringar som är utformade efter intervjuerna och studiens frågeställningar.

### 5:1 Hur definierar lärare konflikter

I helhet kan lärarnas beskrivningar av konflikt tolkas som svårdefinierat men flera berättar att konflikt är motsättningar i individers behov och att det uttrycks utåt verbalt eller fysiskt. En lärare använder ordet bråk vid definition av konflikt.

Negativa Motsättningar., Bråk; Muntliga eller i handling (Sara).

Det uttolkades olika mönster i lärarnas utsagor kring begreppet, en lärare argumenterar att det handlar om att lära sig sociala koder för att fungera i samhället. Men även att det kan vara en enskilds individs arbete, att fungera i grupp tillsammans med andra. Hon lyfter fram att lära sig konflikthantering innebär delvis att lära sig förstå sig själv och sina reaktioner på andra människor till exempel vilka agerande som jag som person reagerar i försvar emot och vilka försvarsmekanismer som man använder. Hon ser det som ett evigt lärande som ingår i hela livskonceptet. Samma lärare beskriver följande kring konflikthantering.

Konflikthantering för mig... ja det är när två eller flera elever har olika åsikter eller viljor för att nå ett gemensamt mål, eller problem att mötas i sin kommunikation. (Märta)

Andra ord som lyfts fram är att konflikt uppstår när individer inte kan enas i samförstånd kring en uppfattning, lek eller annat samspel. En lärare beskriver att konflikthantering beror på lärarens förmåga att lösa den i en diskussion: "Förmåga att kunna medla i diskussioner och konflikter mellan människor, antingen där man själv är en part i konflikten eller som utomstående, t.ex. lärare i konflikter elever mellan elever." (Matilda)

En lärare tolkade frågan vad en konflikt är med att det är upp till verksamheten att planera så att konflikter minimeras samt att lösa konflikten som uppstått. Därmed ses begreppet svårbegripligt men det finns en röd tråd i lärarnas beskrivningar då de gestaltar begreppet som ett problematiskt fenomen.

### 5:2 Hur ingriper lärare vid konflikter

Det framgår i undersökningens bakgrundsfrågor att lärarna i sin interaktion med elever och kollegor förmedlar skolans gemensamma kultur för att motverka konflikter. Det som avgör vilken metod lärarna använder sig av när eleverna beter sig på ett oacceptabelt sätt mot dem eller mot klasskompisarna beror på konfliktens art. Två lärare argumenterar kring ingripande vid konflikt att alla barn är olika och fungerar på olika sätt och det finns därför inget givet svar hur man ingriper då konflikter kan se väldigt olika ut.

Man får gå på magkänsla vad man tror är bästa sättet och att skaffa sig erfarenhet av konfliktlösning. (Matilda)

Det beror vad det handlar om men oftast pratar jag med eleverna en och en för att få fram problemet och sedan låter eleverna träffa varandra där vi pratar tillsammans om problemet. Är det flera elever mot en så tar jag in eleverna en och en med den utsatte. Detta för att inte skapa en "gångtrygghet" för gruppen mot den utsatta eleven men ändå möta den utsatte.

Ingen av lärarna väntar med att lösa konflikten utan ingriper direkt: "Jag visar tydligt med kroppsspråk och jag avbryter det vi håller på med och pratar om vad jag reagerat på och varför" (Marie). Många verbala konflikter uppstår i klassrummet mellan eleverna. En lärare (Louise) hanterar denna art av konflikt genom att lyfta frågan om någon känt sig kränkt. En annan metod som framgår är att ge eleven straff och låta personen sitta och jobba enskilt i ett avgränsande klassrum, menar läraren Märta.

Om det är en fysisk konflikt och eleverna gör illa varandra beskriver en lärare att deras åtgärds principer är att kontakta rektorn, kuratorn och samtal med hemmet. Även eventuellt ge eleven i fråga ett straff genom att sitta på en bänk en stund. En lärare poängterar att eleverna måste lära sig att hantera konflikten vilket är upp till läraren.

Få stop på slagsmålet, aldrig ok att skada någon annan! Ta reda på vad det är som gör att de är arga på varandra, vad var det som gjorde att konflikten startade? (redan det första bråket) prata och försöka ge dem bra verktyg för hur man kan göra för att det inte ska hända igen. (Louise)

Det framgår att man som lärare skall tänka på hur man är i sitt bemötande med kollegorna eftersom eleverna ser det och att man som lärare skall visa respekt mot eleverna och visa att man förstår deras situation. Märta lyfter fram att man helst få alla att erkänna om de gjort något som de förstår att någon annan kan vara sur/ledsen över.

### **5:3 Hur förebygger lärare konflikter**

I det förebyggande arbetet används kommunikation som verktyg för att få kontakt med sina känslor och att hantera dessa utan bråk och det framgår en vikt i att eleverna skall lära känna varandra för att därefter accepteras. Hälften av lärarna lyfter fram att se på filmer som är anpassade efter åldersgruppen i arbetet mot konflikter. Även att samarbeta med hemspråkslärare och studiehandledare om eleven inte har tillräckliga kunskaper i det svenska språket, så att de får förklara vad anledningen till bråken på sitt hemspråk. Matilda argumenterar följande kring det långsiktiga arbetet:

Svårt att svara på, det beror så mycket på vad man får fram i samtalen, är det en eller fem elever som arbetet ska fokusera på, vad var orsaken- är det den man ska fokusera på eller övervakning/punktmarkering för att de inte ska komma nära varandra och på det viset hindra all kroppskontakt tills de själva klarar av att låta varandra vara?

I det förebyggande använder Louise skola sig av olika verktyg att nå fram till eleverna gällande beteende och attityder.

Det är viktigt att ha nollvision vad det gäller kränkningar, en metod vi använder oss av är att skriva positiva ord om varandra och träna varandra på att ge och ta emot beröm med de involverade eleverna i konflikten. Där det även skall lyftas fram att alla är olika och har olika sätt att vara på.

Skolan som Sara jobbar på arbetar kontinuerligt med eleverna stegvis med antimobbningsfrågor 40 min dagligen, hon berättat även att lärarna har tät kontakt gruppen

mot kränkande behandlingar, vilket knyts till det förebyggande arbetet.

Lärarnas förhållningssätt vid konflikthantering visar sig vara att de pratar enskilt med eleverna om situationerna som uppstått och förutsättningen i att lösa konflikter är att eleverna känner att de kan lita på sina lärare, Louise berättar:

Vissa barn har svårt för att lita på vuxna och då tar det längre tid att bygga upp ett förtroende och skapa en bra relation. Det gäller inte bara att barnen kommer till mig med sina problem utan lika viktigt att jag som vuxen ser vilka problem de har och kan hjälpa dem vidare och se vad just de behöver hjälp med.

Det framgår att lärarna visar tydligt i sin interaktion med eleverna vilka beteende som är oacceptabla och varför som till exempel när eleverna nedvärderar varandra och Louise berättar.

I vår skolvärld möter man alla möjliga slags människor med olika tankar och sätt att se på saker och då gäller det att vara professionell, lyssna på vad de har att säga (även om man inte alltid tycker likadant) och att ha bra relationer till både föräldrar och elever.

Många incidenter uppstår på rasterna och ofta är det händelser som har hänt där som är de bakomliggande faktorerna till konflikten. Flera lärare belyser vikten i att eleverna skall känna trygghet i skolans alla miljöer, Louise berättar:

Vi har trivselledarprojekt där elever håller i rast verksamhet för att få barnen aktiva och minska konflikter på grund av att man inte har något att göra på rasten. Också viktigt att det finns rastvakter ute så att man kan lösa konflikter som uppstår på plats.

Lilian poängterar att diskussioner med elever om konflikt situationer på rasterna inte skall ske på undervisningstiden och berättar att på deras skola sker diskussioner om konflikter efter skolan.

Lärarna använder sig av samtal i olika former när konflikter uppstår mellan elever där allas parter berättelser om händelsen blir hörda för att därefter få en helhets bild av vad som hänt. De flesta lärare involverar, rektorn, föräldrar, skolsköterskan och skolkurator vid samtal med eleven in incidenten. Birgitta är den enda läraren som lyfter fram att en orsak till konflikt kan vara när eleverna har svårigheter att uttrycka sig verbalt.

På skolan Louise jobbar på tror de på lösningsinriktad pedagogik, där de verbalt berömmar de elever som lyssnar.

Jag tror starkt på lösningsinriktad pedagogik där man uppmuntrar det bra beteendet. T.ex. om man ser att det ligger jackor slängda på golvet i hallen så säger man istället till den som faktiskt hänger upp jackan att vad bra att du hängde upp jackan (istället för att säga till dem som gjort fel).

För att tydliggöra konflikten mellan elever som uppstår använder alla lärare sig av samtal för att lösa konflikten antingen gemensamt med de involverade eller enskilt om några av parterna avvikit från plats. Sara berättar att deras skola har en handlingsplan om någon elev försvinner från skolgården då skall föräldrarna kontaktas direkt. Sara betonar även vikten i att ta reda på bakomliggande faktorer mellan eleverna som gjort att de börjat bråka.

Dela upp i grupper. Samtala i mindre grupper, det kan finnas någon orsak bakom konflikten som tydligen inte är löst. Hitta strategier till hur de ska handla om de blir arga på varandra igen. Stegvis! Samarbetsövningar. (Sara)

En del lärare anser att inte samtala gemensamt med eleverna utan sära på dem som gaddar ihop sig i vissa situationer för att lösa konflikten medan en annan lärare anser att om eleverna är flera i grupp i en konflikt skall man låta de samarbeta oftare och därigenom lära känna varandra och acceptera deras olikheter. Ytterligare aspekter i förhållningssätt som även knyts till det långsiktiga arbetet oavsett orsaken till konflikter är att få eleverna att få eleverna att säga förlåt till varandra.

Hälften av lärarna använder sig inte av någon specifik konfliktmodell och de lärare som använder konfliktmodeller är någon form av kompassamtal men syftet med tillvägagångssättet framgår inte i deras utsagor. Louise lyfter fram kring frågan konfliktmodeller att hela skolan tror på ett salugent förhållningssätt som handlar om en lösningsinriktad pedagogik. Märtas skola använder sig av kompassamtal och berättar om denna modell.

Vi använder oss av kompassamtal med de yngre eleverna. Med de äldre samtalar vi mer fritt. Det är inga specifika teoretiker, vi arbete med en modell som skolan arbetat med i flera år också utformar varje pedagog ” efter sitt tycke ” och gruppen. Med fritt menar jag att vi löser konflikten direkt vilket vi även gör med de mindre när det behövs. (Märta)

Märtas utsaga uttolkas som att kompassamtal är en modell som ligger i skolans kultur vid tillvägagångssätt till konflikthantering. Matilda resonerar så här kring konfliktmodeller:

Om du menar skolans gemensamma regler för hur man ska hantera konflikter så har jag inte fakta för någon av skolorna jag arbetat på att det finns ett speciellt sätt att hantera konflikter. Alla lärare är ju olika och har sina knep. Men jag har alltid hittat hjälp när jag kört fast hos kuratorer, kollegor och skolläda.

Det framgår att skolan som Marie jobbar på använder sig av kompassamtal men det framgår inte syfte och mål med modellen. Hon berättar att hon inte är så insatt. Det framgår att lärarna i studien har olika tillvägagångssätt vid konflikthantering och konfliktmodellers användande aktivt skiftar från skola till skola. Saras skola är en av den som jobbar aktivt med konfliktmodeller.

Vi använder en konfliktmodell, det är antimobbingsfrågor stegvis 40 minuter dagligen och har tät kontakt med gruppen mot kränkande behandling men den har inget specifikt namn.

Här lyfts ordet mobbning och kränkning vilket är ord som knyts samman till definition av konflikt.



## 6. Diskussion

Syftet med studien är att undersöka hur lärare förhåller sig till konflikthantering mellan elever och lärare. I diskussionen presenteras resultaten och mina tankar kring detta.

### 6:1 Metoddiskussion

Studien genomfördes av en forskare och urval av metod blev därför den kvalitativa ansatsen genom en enkätundersökning, de sju lärarna som deltar i studien jobbar på skolor som lokaliseras på landsbygden och i tätort, forskaren sparade tid att söka informanter på skolor genom email kontakt. Efter analys av enkätsvaren utvecklades följdfrågor och dessa ställdes genom e-mailkontakt. Forskningsprocessen bygger på skriftlig kommunikation, enkätformuläret bifogades till rektorer på skolor som därefter vidarebefordrade till lärarna som blev deltagarna till denna studie. Stukát (2011) lyfter fram som ett viktigt arbetsforskningsredskap är en djupgående intervju där man möter deltagarna på plats, om undersökningen hade haft fler forskare hade denna metod valts. Studien har fått svar på frågeställningarna genom den valda metoden därmed har tillvägagångssätt uppnått syfte och mål, vilket kan förklaras i att enkäten har förberetts omsorgsfullt med relevanta frågor i enkäten.

### 6:2 Resultatdiskussion

I resultatdiskussionen vävs analys, tolkning och beskrivning av respondenterna samman. Jag väljer att lyfta fram det som är relevant och intressant till studiens syfte och frågeställningar. Ytterligare hoppas jag att hitta variationer i respondenternas svar.

Lärarna har beskrivit hur de ser på konflikt, deras gemensamma nämnare till konflikt är att det är motsättningar i parterns åsikter i ett gemensamt mål vilket knyter en röd tråd till teoretikernas definition av begreppet. Lärarna lyfter fram att det kan vara olika viljor i lek, uppfattning eller samspel. Begreppet definieras som ett problematiskt fenomen där individer har svårigheter att mötas i en konversation, som uttrycks i bråk, muntligt eller i handling.

En lärare avviker sig från de andras utsagor då hon lägger vikten i att konflikt är ett evigt lärande och att det ingår i livskonceptet. Det handlar om att eleverna måste lära sig samhällets sociala koder, hon förklarar att det är upp till läraren att lära eleverna att förstå sina egna och andras reaktioner för att fungera i grupp. En annan uppfattning av fenomenet konflikthantering är att det beror på lärarens förmåga att lösa den genom diskussion där läraren intar rollen som medlare.

Vid anknytning till lärarnas beskrivningar och Marklund har begreppet inte någon objektiv definition (Friberg & Hakvoort, 2012, s. 30-31). Detta kan ha sin orsak i att det inte framgår i Skolverket hur lärare skall förhålla sig till fenomenet. Därmed har det inte förts några diskussioner i verksamheten, vilket gör det svårt för lärare att hantera konflikter.

De flesta lärarna gestaltar en gemensam grundsyn till konflikthantering och det är att de ingriper direkt oavsett konfliktens art. Detta kan knytas till Skolverket som lyfter fram att skolan skall hjälpa eleverna att bearbeta konflikter som uppstår. Lärarnas verktyg till att hanterar konflikter är genom samtal för att ta reda på konfliktens bakomliggande orsaker. En lärare avviker gällande att lösa konflikten direkt, hon anser att man skall vänta med att lösa konflikten då hon inte vill att det skall ta av undervisningstiden. Detta svar kan tolkas som att

hon inte ser fostransmål som en del av undervisningen. Här finner jag en motsättning med Skolverket angående hennes utsaga.

Skolan skall framhålla betydelsen av personliga ställningstaganden och ge möjlighet till sådana. Språk, lärande och identitetsutveckling är förknippade och utvecklas genom bland annat att samtala (Skolverket, 2010, s. 8-9).

Vid anknytning till Cohens konfliktpyramid använder sig lärarna mestadels av nivån som han kallar för ”stop”. Det vill säga ett disciplinerande tillvägagångssättet då det framgår i hälften av respondenternas svar att de exkluderar eleverna i vissa fall när de beter sig på ett oacceptabelt sätt genom att ge ”straff” och låta dem sitta och jobba utanför klassrummet och jobba och att sitta på en bänk. Då väcks frågan om eleverna lär sig att hantera sina känslor och uttrycka sig konstruktivt på detta tillvägagångssätt. Cohen poängterar att ”stop” nivån minskar möjligheter till lärande och konstruktiv dialog, tillvägagångssätt som utvecklar gruppen är att ge stöd till eleverna i den demokratiska andan där man för diskussioner om etik och moral.

Lärarna hanterar konflikter genom att vidta följande åtgärder: ta kontakt med skolkurator, rektor och föräldrar. Flera lärare lyfter fram att de brukar öka antal vuxna på rasterna för att minska konflikter. Enbart en skola av undersökningen har trivselledarprojekt där eleverna är aktiva ledare på rasterna (Louise) vilket syftar till att eleverna skall känna trygghet och trivsel i skolans miljöer. Skolinspektionen belyser vikten i elevernas trivsel och trygghet i skolan, i deras bedömningar framgick det i statistiken att det är högst procent brist på just detta område i grundskolorna. En av orsakerna till detta att skolorna inte har en plan mot kränkande behandling som utgår från det faktiska problemet, resultatet belyser kring detta att ingen av informanterna utgår från någon specifik plan vid åtgärder i det förebyggande arbetet.

Det framgår att alla lärare förhåller sig inom skolans kulturs ramar för att minska konflikter men det skiljer sig i deras utsagor tillvägagångssätt. Inga lärare använder sig av någon specifik teoretiker vid konflikthantering. Det framgår att Sara är den enda som jobbar aktivt med skolans konfliktmodell vilket är 40 minuter dagligen men hon lyfter inte fram varför och hur modellen gynnar eleverna. Samma gäller Märta som använder sig av kamratsamtal tydliggör inte syfte och mål. Saras och Märtas tillvägagångssätt för att hantera konflikter kan knytas till Hakvoort och Friberg (2012) som lyfter fram att konflikthantering används i förebyggande antimobbningssatser och värdegrundsarbetet i verksamheten.

Matilda var den enda som lyfter fram medling vid diskussion av konflikten, men hon lyfter inte fram metodens förutsättningar i praktiken. Därmed ser jag det relevant att anknyta till Kostiainen som jobbat med detta i praktiken. Hon argumenterar, gällande diskussioner med eleverna, kring deras beteenden kan man till exempel arbeta med konfliktmodeller för att förstärka elevernas identitet i förutsättning att läraren som intagit rollen som medlare inte värderar parternas berättelser. Medling är en metod som bland annat syftar till att inte väcka skuld och skam hos eleven utan genom sin interaktion få eleverna att ta ansvar för sitt agerande.

I medling förutsätts det att läraren har kunskap i att ställa rätt frågor vilket vidgar elevens känsla av samhörighet i gruppen, relationskompetens och en trygg miljö. Om pedagoger använder sig av medling som metod i praktiken och eleverna erfarit att lösa problemet själva utvecklas följande faktorer: Att uttrycka sina känslor direkt i problemet, förstå den andra partens känslor, förlåtit varandra utan att säga det och att acceptera individers olikheter i utseende, språk och trosföreställningar.

Enbart en lärare resonerar kring orsak till konflikt kan vara att eleverna har svårigheter att

uttrycka sig verbalt. Friberg tydliggör att kommunikationskompetens är centrala färdigheter som man måste öva på genom till exempel diskussion. Eftersom det är missförstånd som gör att konflikter uppstår, det vill säga när parten inte är medveten om vad orden betyder, att vara medveten om vad orden betyder lyfter Friberg fram är det viktigaste i en konversation. Skolverket lyfter även fram att Språk, lärande och identitetsutveckling är förknippade med och utvecklas genom bland annat att samtala. Centrum för konfliktlösning belyser att kommunikation är den röda tråden i alla konfliktlösningens metoder.

Mindre än hälften av lärarna använder sig av konfliktmodeller vid konflikthantering och det framställs att orsaken till detta är beror på hur skolorna arbetar med området konflikthantering i verksamheten. Därmed belyser undersökningen att ingen av respondenterna har tidigare teoretiska kunskaper att applicera vid konflikthantering. Viktiga aspekter lyfts fram gällande lärarens förhållningssätt till konflikt: Lyssna på vad eleverna har att berätta så att alla blir hörda, därigenom känner eleverna att de kan lita på dem. Visa i sin interaktion vilka beteenden som är oacceptabla och inte som till exempel Louise som arbetar med lösningsinriktad pedagogik där de uppmuntrar elevernas bra beteenden. Alla lärare lägger vikten i att ha en bra kontakt med föräldrar vilket är en förutsättning vid vissa konflikter som uppstår. En lärare lyfter fram att få eleverna att säga förlåt till varandra är en viktig del i lösnings processen.

Eftersom inga av lärarna följer upp konflikter mellan elever är det intressant att lyfta fram Cohens syn kring detta. (Cohen, 2005, s. 143) Han poängterar att situationerna som uppstår i klassen måste följas upp kontinuerligt i syfte att stödja eleverna och upprätthålla deras överenskommelse med till exempel intervjuer som synliggör hur relationerna har utvecklas i klassen som kan dokumenteras och dra slutsatser om något behöver förändras i programmet. Jordan (2007) lyfter fram för att kunna sätta ihop alla parter berättelser i konflikten bör utsagorna kartläggas för att kunna analysera helheten. Centrum för konfliktlösning poängterar att medlaren och parterna skall mötas igen 1-10 gånger för att återkoppla om lösningen i konflikten var hållbar. Därmed kräver konflikthantering tid och planering vilket kan knytas till ett främjande och förebyggande arbete i linje med Skolverket.

När vi berör området det förebyggande arbetar lärarna med beteende och attityder gällande individers olikheter i sin interaktion. I linje med Skolverket gällande det förebyggande arbetet skall man fokusera på att minska risken för kränkningar med sikte på att identifiera riskfaktorer om det finns några underliggande problem på enheten om någon beter sig avvikande (Skolverket 2010, s. 10). Därmed knyts en råd tråd mellan praktik och teori kring det förebyggande arbetet.

Lärarnas utsagor tydliggör ett disciplinerande tillvägagångssätt vid hantering av konflikt. Därmed framställs motsättningar inom teoretikernas ramar med lärarnas utsagor. Som till exempel forskarna betonar vikten i att ett konstruktivt samtal leder till identitetsutveckling för individen och gruppen eftersom man lär känna sig själv och den andra parten i konflikten genom det konstruktiva samtalet. För att genomföra ett konstruktivt samtal kan man använda sig av olika konfliktmodeller.

En förutsättning är då att medlaren hjälper eleverna att identifiera orden till bakomliggande faktorer i konflikten. Exempel på frågor man kan jobba med: Fas 1: Vad hände? Fas 2: Hur kändes det? Fas 3: Hur skulle du vilja ha det istället? Och fas 4: Vad är möjligt att göra? En annan modell är Nonviolent communication som syftar till att hitta sitt egna språk och lära sig att uttrycka sina känslor vilket underlättar i kommunikationen eftersom parterna möts halvvägs för att lösa konflikten och undviker att använda hot eller straff som kan väcka rädsla eller skuld. Medling och Nonviolent communication kan man jobba med undervisningen i grupper eller genom särskild undervisning. Istället för att disciplinerna

eleverna när de stänga ute dem från klassrummet, eller ge straff och låta dem sitta på en bänk, hur lär sig eleverna att hantera konflikter på detta tillvägagångssätt?

Lärarna i studien gav inte eleverna erfarenheter i att lösa konflikter konstruktivt. I linje med Cohens (2005) argument angående nivåerna i den teoretiska pyramid modellen att skolorna enbart använder sig av ”stopp” nivån för det mesta. Cohen belyser att syftet med nivåerna i modellen är att förstå de bakomliggande faktorerna i varje nivå, enbart en lärare lyfter fram att det kan vara en annan bakomliggande faktor i konflikten men inte tyngden i att ta reda på vad orsaken är i konflikten. I det långsiktiga arbetet använder sig endast en av lärarna av lärarna av det främjande arbetet ”antimobbningsfrågor”.

Det är mycket uppseendeväckande hur man ser på konflikter rent teoretiskt på fältet, det var ingen lärare i enkätundersökningen som namngav någon konfliktmodell vid hantering av konflikter. Alla teoretikerna inom konflikthantering betonade vikten i att kunna uttrycka sig, det vill säga kunskapen att kunna sätta rätt namn på sina känslor, behov och önskningar vilket kräver övning. Då människan har medfödda reflexer och känslореaktioner som ligger i vår natur vid hot mot våra grundbehov som ofta förvärrar istället för att hjälpa situationen som uppstår i konflikten.

I linje med Marklund (2007) och uttolkning av de andra teoretikerna finns ingen objektiv definition av konflikt begreppet, det är bakomliggande faktorer till orsaken till konflikter som till exempel kris i medmänskliga interaktioner. Alla forskare ser konflikter som en naturlig del av livet och som ett hjälpmedel för individens utveckling, relationer och den sociala ordningen utan Valsinger och Cairns (1992) som ser konflikter som ett fenomen som måste utrotas. Gustavssons (2003) resonemang angående faktorerna som lyfts fram för att bildningsuppdraget skall fungera i praktiken finns det en förutsättning i Cohens argument, för att konfliktmodeller skall integreras i verksamheten och bli bestående bör kunskaper appliceras i lärares utbildning som de därefter kan applicera på fältet. Då det framgår i Skolinspektionens statistik gällande utveckling av utbildning att det är 20 % brist på området. Vad detta beror på kan vara att lärare inte är intresserade i att hämta kunskaper till konflikthantering men Marklund lyfter fram att intresset ökat de senaste åren kring området.

Gällande elevernas perspektiv gynnas varje individ av konfliktmodellen ”medling” eftersom de blir bekräftade och där vidgas känslan av samhörighet med omgivningen vilket ofta saknas i klasser i skolan. När eleverna utvecklar förmågan att öppna dörrarna att verbalisera sina känslor direkt i problemet minskar även missförstånd mellan parterna. Jordan lyfter fram att det krävs övning för att utveckla förmågan att föra ett konstruktivt samtal. Då väcks frågan hur det gå tillväga i skolans kultur där individer möts med olika stilar på språk, viljor och behov där alla parter har samma önskemål. Jordan poängterar att upptrapning av konflikt är när ingen av parterna viker sig när de möter motstånd och får sin önskan uppfylld på ett aggressivt sätt. I denna kontext ses skolmedling som en framtidskridande modell i linje med Marklund (2007) där parterna håller sig till medlingens fem principer varav modellen är frivillig och de kommer fram till ett avtal som accepteras av alla. Följden av detta leder till förändring och utveckling i gruppen då man lär sig att förmedla sitt budskap och rädslan att konflikt uppstår minskar. Eleverna får erfarenheter i konflikthantering som de tar med sig hem och praktiserar på deras föräldrar. Det kan knytas en råd tråd för att förändring och utveckling av gruppen skall ske krävs konflikthantering till Jordan och Marklund till socialpsykologerna som forskat kring förändring av strukturer i klassrummet David, Roger och Frank Johnson (1995) som lyfter fram att konflikthantering behövs stå i centrum för att utveckling i gruppen skall vara bestående.

Avslutningsvis vill jag lyfta fram Marklunds (2007) studie gällande att konflikthantering

anknyts till utveckling, värdegrundsarbete och kompetenshöjande är det enbart en lärare som lyfter fram fenomenet ”konflikthantering” till utveckling då hon ser det som ett livskoncept.

För övrigt kunde alla respondenters utsagor gällande förhållningssätt till konflikthantering knytas till ett värdegrundsarbete. Ett värdegrundsarbete som låg i alla skolors kultur och lärarna förhöll sig till dessa genom ett demokratiskt arbetssätt där de lät alla parter komma tilltals. Därmed berodde lärarnas tillvägagångssätt till konflikthantering på skolans referensramar. Som till exempel Märta som arbetade aktivt varje dag med antimobbningsfrågor. Fortsättningsvis synliggjorde studien att mer än hälften av informanterna inte såg teoretiska kunskaper till konflikthantering som kompetenshöjande. Vad detta berodde på kan vara att många av lärarna inte var insatta fastän skolan hade ”kompissamtal” och att alla utan en hade en positiv syn på konflikthantering även att de inte hade några tidigare teoretiska kunskaper till konflikthantering.

### **6:3 Studiens slutsatser**

Med anknytning till resultatdiskussionen och teoretikerna Jordan (2007), Cohen (2005) och Marklund (2007) har undersökningen kommit fram till följande. Konflikter uppstår mellan två eller flera parter olika behov och önsknings i ett gemensamt mål. Skiljaktigheter mellan Cohen syn på konflikthantering och lärarnas är att beroende på hur man hanterar konflikten avgör om den blir konstruktiv eller destruktiv. Lärarna har en negativ syn på konflikter och teoretikerna Jordan, Cohen och Marklund ser konflikter som en naturlig del av livet och framförallt livet i skolan, Jordan och Cohen framställer att konflikter är hjälpmedel för förändring, utveckling och reformering av den sociala ordningen. Marklund (2007) poängterar för att ändra den negativa synen på konflikter krävs det att man skall utbilda människor i vad konflikter är. Det ligger även en vikt i att lära sig hantera konflikter i tidig ålder för att ändra inställningen till fenomenet då en positiv syn är utvecklande för individen (s. 56).

Kostiainen (2012) och Friberg och Hakvoort (2012) lyfte fram att vid utveckling av elevers förmåga att uttrycka sig verbalt korrekt i situationer som uppstår minskar missförstånd och konflikt. Detta påstående kan vävas samman med fostransmål då Skolverket poängterar att överföring av värden, språk och kunskaper skall ingå i utbildningen (Skolverket, 2010, s. 9). Carlgren och Marton (2002) lägger även vikt i att språk och dialog skall ingå i undervisningen och även Gustavsson (2003) att moral och etik ingår i bildningsuppdraget. Därmed ligger det en vikt i lärarens profession att utveckla elevers språkliga förmåga, och som verktyg i undervisningen kan konfliktmodeller appliceras i syfte att vidga elevernas trivsel och trygghet i skolan. Då skolinspektionens bedömningar visat på att elevers trygghet och trivsel visat sig vara brist på i grundskolan 2013 och 2014. Kostiainen (2012) poängterar att medling som metod i undervisningen har vidgat elevernas förståelse för sina egna och den andras parts känslor, lärt sig att säga förlåt till varandra utan att uttrycka det i tal vilket har utvecklat gruppens trygghet, trivsel och relationskompetensen.

Fortsättningsvis med stöd i skolinspektionens (2014) riktlinjer i plan mot kränkande behandling kan konfliktmodeller utformas och anpassas efter gruppens faktiska problem som framställts i kartläggningen i det förebyggande arbetet. I linje med Cohen (2007) och Centrum för konfliktlösning (2014) är det viktigt att följa upp hur konfliktmodeller gynnar gruppen och hur man skall jobba vidare. Uppföljningsarbetet kan gå tillväga antingen genom att intervjua eleverna via enkäter eller att planera in ett möte för att kartlägga elevernas trivsel och trygghet i gruppen.

## 7. Vidare forskning

Avslutningsvis kan forskning inom konfliktmodeller följas upp genom att analysera elevernas perspektiv på en skola där de har använt sig av konfliktmodeller. Genom att till exempel intervjua eleverna och därigenom synliggöra områden som de skulle vilja utveckla inom ramen för deras trivsel och trygghet på skolan. Min studie förväntades att ge bredare teoretiska kunskaper till konfliktmodeller och hur de appliceras i praktiken och hur det har gynnat eleverna i gruppen men efter resultat av enkätundersökningen var det uppseendeväckande hur lärarna ser på konflikter rent teorimässigt. Vad detta beror på kan vara att lärarna inte fått kunskaper i sin utbildning vilket var en av de inspirationskällorna till att jag skrev om konflikthantering. Gällande konfliktdefinitioner uttolkades begreppet brett och svårbegripligt då forskarna enbart lyfte fram de bakomliggande faktorerna till konflikter och kunskaper hur man skall kartlägga och omvandla en destruktiv konflikt till en konstruktiv genom olika konfliktmodeller som kan skräddarsys efter de behov som gruppen behöver. Forskaren Cohen belyser att konfliktmodeller har utvecklats relationerna i klassen i förutsättning att situationerna följs upp genom att intervjua eleverna och dokumentera svaret för att följa upp arbetet kontinuerligt. Därmed kan konfliktmodeller användas i praktiken i mål att få eleverna att känna trygghet, trivsel och få ett harmoniskt klassklimat som jag tror är faktorer som varje lärare strävar efter.

## 8. Referenser

- Alexandersson, M (1998). *Den fenomenografiska forskningsansatsens fokus*. I B. Carlgren, I & Marton, F. (2002). *Lärare av imorgon*. Stockholm; Lärarförbundet.
- Centrum för konfliktlösning. (2000). *Om centrum för konfliktlösning* Hämtad 2014-04-14 från [http://konfliktloesning.dk/side/11/om\\_os](http://konfliktloesning.dk/side/11/om_os) Sökord: Centrum för konflikthantering
- Centrum för konfliktlösning. (2000). *Grundläggande principer för medling* Hämtad 2014-04-14 från [http://konfliktloesning.dk/side/17/grundl\\_ggende\\_principper\\_for\\_m\\_gling](http://konfliktloesning.dk/side/17/grundl_ggende_principper_for_m_gling) Sökord: Centrum för konflikthantering
- Centrum för konfliktlösning. (2000). *Praktisk konflikthantering* Hämtad 2014-04-14 från [http://konfliktloesning.dk/side/14/praktisk\\_konflikth\\_ndtering](http://konfliktloesning.dk/side/14/praktisk_konflikth_ndtering) Sökord: Centrum för konflikthantering
- Centrum för konfliktlösning (2000). *Förloppen i medling* Hämtad 2014-04-14 från [http://konfliktloesning.dk/side/17/forl\\_bet\\_i\\_en\\_m\\_gling](http://konfliktloesning.dk/side/17/forl_bet_i_en_m_gling) Sökord: Centrum för konflikthantering
- Cohen, R. (2005). *Students resolving conflict: peer mediation in schools*. Ny uppl. Tucson: Good Year Books.
- Esaiasson, Peter m. fl. (2012). *Metodpraktikan. Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm: Norstedts.
- Friberg, M (1990). *Towards a theory of conflict and conflict resolution, Working paper no 2*, Centre for East and Southeast Asian Studies, Göteborgs universitet
- Friberg, Birgitta & Hakvoort, Ilse (red.). (2012). *Konflikthantering i professionellt lärarskap. 2., [rev. och uppdaterade] uppl.* Malmö: Gleerups
- Galtung, J. (1996). *Peace by Peaceful Means. Peace and Conflict, Development and Civilization*. Oslo: International Peace Research Institute of Oslo/Sage
- Gustavsson, B (2003). *Bildning i vår tid. 2 uppl.* Stockholm: Wahlström & Widstrand
- Johnson, D. W. & Johnson, R. T. (1995). *Teaching Students to be Peacemakers*. Edina: Interaction Book Company.
- Jordan, T. (2007). *Att hantera och förebygga konflikter på arbetsplatsen. 2 tryckningen*. Stockholm: Lärarförbundet.
- Kostiainen, A. (2012). *Medling i skolan*. I Friberg, B. och Hakvoort, I (Red) *Konflikthantering i professionellt lärarskap 2 upplagan*. Malmö: Gleerups
- Lpfö 98-reviderad. (2010). *Läroplan för förskola*. Hämtad 2014-04-14 från <http://www.skolverket.se/publikationer?id=2442>
- Marklund, L. (2007). *Skolmedling i teori och praktik*: Uppsala universitet 2007
- McCracken, G.D. (1988). *The long interview*. Newbury Park, Calif.: Sage.
- Shantz, C.U. & Hartup, W. (1992). *Conflict and Child and Adolescent Development*. Cambridge Studies in Social and Emotional Development. Cambridge: Cambridge University Press.
- Skolinspektionen. (2014). *Regelbunden tillsyn 2013*. Hämtad 2014-04-12 från <http://www.skolinspektionen.se/sv/Statistik/Statistik-om-regelbunden-tillsyn/Regelbunden-tillsyn-2013/> Sökord: Skolinspektionen
- Skolinspektionen. (2014). *Huvudmän brister ofta i uppföljning och utveckling av undervisning*. Hämtad 2014-04-12 från <http://www.skolinspektionen.se/sv/Statistik/Statistik-om-regelbunden-tillsyn/Regelbunden-tillsyn-2013/Huvudman-brister-ofta-i-uppfoljning-och-utveckling-av-undervisningen/> Sökord: Skolinspektionen
- Skolinspektionen. (2014). *Demokrati och värdegrund* Hämtad 2014-04-12 från <http://www.skolinspektionen.se/sv/Tillsyn--granskning/Kvalitetsgranskning/Genomforda-kvalitetsgranskningar/Demokrati-och-vardegrund/> Sökord: Skolinspektionen
- Skolverket (2011). *Läroplan för grundskolan, förskoleklassen och fritidshemmet 2011*. (2011). Stockholm: Skolverket
- Stukát, Staffan. (2011). *Att skriva examensarbete inom utbildningsvetenskap. 2. uppl.* Lund: Studentlitteratur

Valsinger, J. & Cairns, R.B. ( 1992 ). Theoretical perspectives on conflict and development ” i C.C. Shantz & W . Hartup, *conflict and the child and adolescent Development*.  
Websters lexikon .(2014).*Merriam Webster* Hämtad 2014-06-09 från  
<http://www.merriam-webster.com/dictionary/conflict> Sökord: Webster Lexikon



## Bilaga 1 ” Email kontakt till rektorer”

### Brev till Rektorn

Hejsan

Jag heter Johanna Persson och jag är student på Göteborgsuniversitet ”lärarutbildningen” , jag undrar om eran skola skulle vilja vara med på en enkätundersökning om konflikthantering eftersom jag skriver min c uppsats skulle eran medverkan göra mig tacksam.

Jag vill även lyfta fram att desto mer lärare som fyller i enkäten desto bättre är det för mitt arbete kring resultat.

Om ni har några frågor angående enkäten, hör gärna av er.

Med vänlig hälsning Johanna Persson

## Bilaga 2

### Enkätundersökning

#### Konflikthantering

Jag gör en undersökning som handlar om hur lärare förhåller sig till konflikter, jag vill lyfta fram att ni som deltagare i denna undersökning när ni vill utan negativa följder. Enkäten syftar till att vidga förståelsen hur lärare förhåller sig till konflikter.

Alla informanter i undersökningen kommer att anonymiseras när resultatet framställs.

Sätt ett kryss på svaret som stämmer överens med ditt ställningstagande till frågan, det vill säga du sätter ett x under det svaret du vill ge. Frågeformuläret har 11 frågor varav 3 konflikt situationer som du får förklara hur du skulle gå tillväga om det skulle hända i din klass

Bakgrunds frågor

Vilket kön är du?

Kvinna                      Man

Jag har en fullgjord lärarutbildning:

Ja      Nej

Om annan: skriv här :

Är du nyexaminerad eller har du flera års erfarenhet av läraryrket?

Svar:

1) Mina elever verkar lita på mig och kommer till mig med sina problem.

Stämmer helt              stämmer i hög grad              stämmer delvis              stämmer i liten grad

Stämmer inte alls

Stämmer inte alls

Följdfråga om det stämmer helt, hur går du tillväga?

Svar:

3) Ingriper du annorlunda vid gruppkonflikt än vid två och två?

Stämmer helt      stämmer i hög grad      stämmer delvis      stämmer i liten grad

stämmer inte alls

Följdfråga: Om det stämmer förklara i sådana fall hur.

Svar:

5) Jag låter eleverna få som de vill ibland för att undvika konflikter

Stämmer helt      stämmer i hög grad      stämmer delvis      stämmer i liten grad

stämmer inte alls

6) Det gör mig upprörd när människor nervärderar varandra och jag visar det i mitt ledarskap i min interaktion med eleverna.

Stämmer helt      stämmer i hög grad      stämmer delvis      stämmer i liten grad

stämmer inte alls

Följdfråga: Om svaret är stämmer helt, hur visar du det i ditt ledarskap?

7) Jag behandlar människor på samma sätt som de behandlar mig, om någon är aggressiv reagerar jag på liknande sätt.

Stämmer helt      stämmer i hög grad      stämmer delvis      stämmer i liten grad

Stämmer inte alls

8) Jag tycker det är acceptabelt att använda aggressiva strategier för att nå resultat

Stämmer helt      stämmer i hög grad      stämmer delvis      stämmer i liten grad

Stämmer inte alls

Följdfråga: Om svaret är stämmer helt, vilka strategier använder du då?

9)I min interaktion med elever och kollegor förmedlar jag skolans gemensamma kultur för att motverka konflikter.

Stämmer helt      stämmer i hög grad      stämmer delvis      stämmer i liten grad

Stämmer inte alls

10)Mina kollegor talar om för mig att jag är för påstridig och inte tar hänsyn till andra människors åsikter.

Stämmer helt      stämmer i hög grad      stämmer delvis      stämmer i liten grad

Stämmer inte alls

Jag får avbryta lektioner på grund av konflikter från rasterna.

Stämmer helt      stämmer i hög grad      stämmer delvis      stämmer i liten grad

Stämmer inte alls

Följdfråga:Om det stämmer helt, hur ofta då?

Svar:

11)Jag tror att två huvuden är bättre än ett för att komma fram till en lösning.

Stämmer helt      stämmer i hög grad      stämmer delvis      stämmer i liten grad

Stämmer inte alls

Nu har vi kommit till slutet av denna enkätundersökning och du kommer nu att få inta ställningstagande till 3 olika situationer som är tagna från mina egna erfarenheter från min

verksamhetsförlagda utbildning.

” Du har en årskurs 1 och rasten är precis slut och eleverna har kommit in i kapprummet för att ta av sig ytterkläder , du har frågat alla elever en och en innan de gått in i kapprummet om de känner sig lugna efter rasten och de säger ja. Din kollega är inne i klassrummet och förbereder lektionen. 2 pojkar börjar prata på sitt hemspråk och ger sig fysiskt på 3 andra pojkar i klassen, de ligger på mattan och slåss med knytnävar och brottas. Det är 4 :e gången denna veckan bråket uppstår mellan dessa personer i klassen och som diskussioner kring bråken följt med in i klassrummet och därmed minskat undervisningstiden”.

Fråga från denna situation

1) Hur skulle du gå tillväga vid denna situation?

2) Hur skulle ni jobba i er arbetsgrupp kortsiktigt/långsiktigt för att minska konflikterna mellan dessa elever?

” Lektionen har precis börjat och du har genomgång av ett nytt tema, alla elever är helt tysta och fokuserade men det är en elev som pratar rakt ut exakt samma ord som du säger ungefär i 5 minuter och du har sagt till han 2 gånger och fastän du gjort det fortsätter han och när du säger till tredje gången säger han ” Det är du som skall vara tyst, det är du som pratar”.

Hur skulle du göra för att lektionen skall kunna fortsätta?

” Det är rast och 3 tjejer står och sparkar varandra och när du ser detta går du direkt fram till dem och stoppar bråket, en av tjejerna springer därifrån åt ett annat håll och gråter.”

Hur skulle du tillväga?

Tack för din medverkan / Johanna Persson

### Bilaga 3 ”Följdfrågor till informanterna”

Använder ni er av någon specifik konfliktmodell? I sådana fall vilken?

Hur definierar du konflikthantering?

Tror du att konflikter uppstår på grund av att elever har svårigheter att uttrycka sina känslor verbalt?

## Bilaga 4

### Presentation av undersökningsgruppen:

<u>Lärare</u>	<u>Antal elever på skolan som läraren jobbar på</u>	<u>Utbildning</u>	<u>Erfarenhet</u>
Lilian	200	Fullgjord lärarexamen	15 år
Sara	160	Fullgjord lärarexamen	5 år
Märta	180	Fullgjord lärarexamen	13 år
Marie	150	Fullgjord lärarexamen	4 år
Birgitta	250	Fullgjord lärarexamen	8 år
Matilda	500	Fullgjord lärarexamen	2 år
Louise	250	Fritidspedagog	18 år

Samtliga lärare jobbar som grundskollärare från årskurs 1 till 6.